

《企业中高层品质战略与卓越品质管理培训》

主讲：宋志军

课程背景：

20世纪80年代是企业对质量方面特别重视的时期。这一时期可以说是“质量战略管理的10年”。为说明与质量有关的活动，企业利用以下各种概念：全面质量管理；企业的全面质量监督；质量的全面监任；质量的全面完善，企业中质量的全面改进。这些都说明了对待质量管理的新态度。这种态度把质量问题提到了新的高度，认为完善质量不仅仅是提高生产工序的质量，而是要提高每个生产要素的质量，在所有经营过程中，在营销、市场调研、财务和专利业务、销售与服务、试验研究、行政管理中均要进行质量管理。

本课程从综合企业质量战略管理的制定与实施、企业各部门职能在质量管理体系中的角色、质量成本以及全面质量管理的思想与理念，并结合老师二十多年的工作与咨询培训经验，给学员传授可以真正用起来的思维与方法。

培训目的：1、了解品质战略的发展与对制造业的意义

- 2、掌握制造业品质战略制定内容与实施方法
- 3、学习职能部门在品质管理系统中的职能与角色
- 4、理解全面质量管理的基本要领与发展历史
- 5、掌握质量成本的分析与改善技巧
- 6、了解质量管理工具的应用与先进质量管理方法的分析

培训对象：总经理、副总、企业中高层管理人员、各职能部门经理等

课程时间：2天/12H

课程大纲：

第一章：决胜市场——质量战略管理

- 一、卓越质量的提出
 1. 质量定义的演变
 2. 质量体系的发展
 - 3. 思考：如何防止洪水泛滥成灾？**
- 二、质量管理的战略
 1. 企业战略的认知
 2. 质量战略的选择
 3. 质量战略的管理
- 三、质量战略的目标
 - 1. 方针制定原则**
 - 2. 目标制定原则**
 - 3. 方针目标展开**
 - 4. 案例分析讨论：海尔对质量的认识**

第二章：分工合作——强化质量责任

- 一、系统整体的策划
 - 1. 认识宏观流程
 - 2. 组织结构选择
 - 3. 设计质量系统
 - 4. 采购质量系统
 - 5. 过程质量系统
 - 6. 品控质量系统
- 二、质量角色的分工
 - 1. 设计与开发
 - 2. 工艺与技术
 - 3. 生产与制造
 - 4. 品检与品管
- 三、持续改善的合作
 - 1. 持续改善图示
 - 2. 新世纪的质量

第三章：全员参与——全面质量管理

- 一、TQM 的三个全面
 - 1. TQM 的定义
 - 2. TQM 的变化
 - 3. TQM 的原则
 - 4. TQM 的基础
- 二、TQM 的实施方法
 - 1. 实施的四阶段
 - 2. 实施总体计划
 - 3. 具体实施方案
 - 4. 实施相关活动
- 三、TQM 的全员改善
 - 1. 标准化要维护
 - 2. 员工要多能化
 - 3. 变化点要关注
 - 4. 重点项目 QCC

第四章：预防为主——减少损失成本

- 一、质量成本的内涵
 - 1. 质量成本分类
 - 2. 预防成本明细
 - 3. 鉴定成本明细
 - 4. 内部损失成本
 - 5. 外部损失成本

二、质量成本的杠杆

1. 成本投入关系
2. 早期投入效果
3. 项目投入效果

三、失败成本的转化

1. 有问题才失败
2. 加强异常联络
3. 积极用 8D 纠正
4. 科学查找真因
5. 矩阵式做预防

第五章：质量创新——零缺陷为目标

一、零缺陷能做到吗

1. 降落伞的质量：降落伞的真实故事
2. 零缺陷是哲学
3. 零缺陷四原则
- 4. 分享：超出客户要求不一定好？**

二、质量工程是保障

1. 质量工程形成
2. 质量工程特点
3. QE 工作要求
4. 典型 QE 系统

三、6 σ 改善是关键

1. 6 σ 改善范围
2. 6 σ 改善模型
3. 6 σ 改善工具
4. 6 σ 改善展开

课程总结及问题解答